

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Paparan Data**

Temuan pada penelitian merupakan suatu informasi yang diperoleh peneliti dalam melakukan penelitian yang kemudian diuraikan berdasarkan pada pertanyaan yang diajukan serta rumusan masalah dalam penelitian. Temuan ini mengenai strategi peningkatan omzet penjualan dan daya saing pada Galeri Mazaara dalam pemasaran online yang dilakukan.

##### **1. Strategi Pemasaran Online pada Galeri Mazaara**

Galeri Mazaara sebagai salah satu galeri yang menawarkan beberapa produk busana muslim masa kini dapat memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh konsumennya sehingga produk yang ditawarkan harus selalu dijaga kualitasnya agar konsumen dapat bertambah dan tidak pindah kelain tempat. Strategi sangat diperlukan dalam setiap kegiatan karena hal tersebut berkaitan dengan berjalannya suatu tujuan. Selain itu, strategi juga harus diterapkan dalam suatu kegiatan. Seperti halnya sebuah bisnis, perlunya strategi yaitu agar bisnis yang dijalankan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Tidak lain tujuan dari sebuah kegiatan bisnis yang utama adalah profit yang tinggi. Dengan perencanaan strategi yang matang juga akan mempengaruhi kinerja bisnis kedepannya. Hal tersebut membuat pemilik dan karyawan dari Galeri Mazaara tentunya menginginkan keberadaan toko offline maupun toko onlinenya selalu diminati dan eksis di pasaran sehingga dengan begitu, Galeri Mazaara melakukan strategi

untuk mempertahankannya dengan perencanaan yang sudah dipersiapkan sebelumnya.

a. Strategi Peningkatan Omzet Penjualan

Dalam meningkatkan omzet penjualan Galeri Mazaara menerapkan beberapa strategi agar toko offline dan onlinenya tetap berjalan serta memiliki pemasukan yang bertambah dengan strategi, yakni:

1) Strategi 4P (*Product, Price, Place, Promotion*)

a) Produk (*Product*)

Produk merupakan sesuatu yang dimiliki perusahaan untuk ditawarkan ke pasar baik berupa barang maupun jasa. Membuat suatu produk yang kualitasnya baik dapat memberikan kepuasan tersendiri pada konsumen yang menggunakan produk tersebut. Galeri Mazaara dalam menjalankan kegiatan usahanya juga selalu memperhatikan produk yang akan ditawarkan ke konsumen karena dari produklah konsumen dapat memberikan penilaian. Strategi dengan bauran produk ini tentunya juga berdampak pada penjualan Galeri Mazaara. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Meylisa Zaara selaku pemilik Galeri Mazaara:

“Pada saat memilih barang yang saya jual, saya selalu memilih sendiri dari suplier mulai dari bentuk dan bahannya selalu saya pilihkan yang bagus. Tidak hanya satu jenis yang sedang trand saja, produk yang akan dipasarkan juga ada beberapa macam seperti baju, rok,

celana, gamis, jilbab dan aksesoris. Jadi konsumen itu nanti dapat memilih sesuai seleranya.”<sup>79</sup>

Pernyataan yang disampaikan sejalan dengan pernyataan

dari Vinna, admin dari Galeri Mazaara:

“Benar, pilihan model bajunya seperti rok, gamis, jilbab bermacam-macam kualitas tidak diragukan. Untuk jilbab ada pashmina diamon, pashmina ceruty, bergo maryam dan masih banyak lagi jenisnya. Pemilihan bahan untuk kain kita ambil bahan yang bagus.”<sup>80</sup>

Pernyataan tersebut disampaikan juga oleh Risca konsumen

Galeri Mazaara:

“Saya sudah sering beli dan menggunakan produk dari Galeri Mazaara. Disini pilihannya banyak dengan model baju yang kekinian. Kualitas produknya tidak mengecewakan, pada saat digunakanpun nyaman sesuai dengan apa yang saya inginkan.”<sup>81</sup>

Strategi bauran produk ini tentunya diterapkan pula pada saat melakukan penjualan secara online dengan tetap memperhatikan produk sebelum proses pengiriman dilakukan ke konsumen. Konsumen yang merasa puas pasti akan kembali lagi menggunakan produk dari kita. Tampilan suatu produk dapat menjadi tolak ukur pertama yang konsumen bisa lihat karena pembelian dilakukan secara online maka detail pada produk yang dipasarkan dengan aslinya harus sesuai. Hal tersebut seperti yang disampaikan oleh pemilik Galeri Mazaara:

---

<sup>79</sup> Wawancara dengan Meylisa Zaara selaku pemilik dari Galeri Mazaara, pada tanggal 16 Februari 2021.

<sup>80</sup> Wawancara dengan Vinna selaku admin Galeri Mazaara, pada tanggal 16 Februari 2021.

<sup>81</sup> Wawancara dengan Risca selaku konsumen offline Galeri Mazaara, pada tanggal 02 Maret 2021.

“Barang yang dipesan konsumen selalu kita pastikan dahulu sebelum dikirim. Jika semisal sisa satu kita tanyai dulu. Semua tergantung di konsumennya dek, jika konsumen menolak ya tidak kita proses.”<sup>82</sup>

Admin dari Galeri Mazaara, Vinna juga menambahkan pernyataan terkait dengan produk saat pembelian secara online:

“Produk yang dipasarkan secara online sama dengan bentuk produk aslinya jika ada cacat pada bagian tertentu juga tetap kita cantumkan keterangan. Saat konsumen sudah memesan barang, admin gudang akan memproses untuk melihat barang yang dipesan kemudian mengecek. Jika konsumen belum jelas maka dapat menanyakannya.”<sup>83</sup>

Berkaitan dengan kualitas produk saat pembelian online, Sindy selaku konsumen yang membeli produk secara online mengatakan:

“Awalnya saya nyoba order satu pcs blouse melalui online setelah produknya datang ternyata sesuai dengan yang saya harapkan. Adminnya pun juga ramah mau membantu menjelaskan detail produk yang saya minta.”<sup>84</sup>

Dari pernyataan-pernyataan yang telah disampaikan diatas dapat diketahui bahwa Galeri Mazaara menerapkan strategi bauran produk dengan selalu berusaha memberikan kepuasan pada konsumennya seperti menyediakan produk beragam pilihan untuk *fashion* dengan memperhatikan kualitas produk yang bagus serta memberikan pelayanan penjualan di toko

---

<sup>82</sup> Wawancara dengan Meylisa selaku pemilik dari Galeri Mazara, pada tanggal 16 Februari 2021.

<sup>83</sup> Wawancara dengan Vinna selaku admin dari Galeri Mazaara, pada tanggal 16 Februari 2021.

<sup>84</sup> Wawancara dengan Sindy selaku konsumen online Galeri Mazaara, pada tanggal 27 Februari 2021.

maupun online secara baik dan mau membantu menjelaskan ke konsumen.

b) Harga (*Price*)

Harga yang telah ditetapkan perusahaan dapat menjadi tolak ukur konsumen dalam membeli suatu produk. Setiap produk tentunya memiliki harga yang berbeda dilihat dari mulai proses produksi sampai proses distribusinya. Begitu juga pada Galeri Mazaara yang menetapkan harga disesuaikan dengan kualitas dan kondisi suatu produk. Seperti yang Meylisa katakan:

“Harga jual produk di Galeri Mazaara memiliki harga yang berbeda-beda setiap jenis produknya. Kisaran mulai harga Rp10.000,00–Rp300.000,00.-an juga ada. Jadi sebisa mungkin dengan kualitas bagus harga tidak terlalu tinggi.”<sup>85</sup>

Hal diatas juga ssejalan seperti yang disampaikan oleh

Vinna:

“Kalau harga memang berbeda antara produk satu dengan lainnya. Tapi kualitas produk selalu kita pastikan kualitasnya bagus. Nanti jika ada barang yang semisal cacatnya juga akan kita berikan harga berbeda.”<sup>86</sup>

Risca selaku konsumen dari Galeri Mazaara juga mengatakan:

---

<sup>85</sup> Wawancara dengan Meylisa selaku pemilik Galeri Mazaara, pada tanggal 16 Februari 2021.

<sup>86</sup> Wawancara dengan Vinna selaku admin dari Galeri Mazaara, pada tanggal 16 Februari 2021.

“Harga produk di Galeri Mazaara masih bisa dijangkau karena juga tidak terlalu mahal. Apalagi ditambah dengan kualitas produknya yang memang bagus.”<sup>87</sup>

Selain dilihat dari kualitas suatu produk, perbedaan pemberian harga juga diterapkan pada harga grosir dan reseller dari Galeri Mazaara. Untuk reseller sendiri Galeri Mazaara sudah memiliki group khusus untuk reseller. Jadi antara konsumen baru dengan reseller sudah bisa dibedakan. Biaya tambahan lain juga akan dibebankan ke konsumen maupun reseller seperti biaya ongkos kirim yang menyesuaikan dengan lokasi konsumen. seperti yang dijelaskan oleh Ibu Meylisa:

“Untuk reseller memang kita kasih harga beda dek. Jadi order produk satu pcs juga tetap kita kasih potongan. Namun ongkos kirim kita bebaskan ke konsumen tergantung jaraknya. Kita sudah ada patokan berapa ongkos kirim tiap kecamatan maupun luar kota.”<sup>88</sup>

Pendapat tersebut juga didukung dari pernyataan yang disampaikan Vinna:

“Reseller kita kasih harga beda tiap produknya. Sebenarnya tidak hanya reseller saja konsumen lain yang membeli produk lebih dari tiga pcs pasti kita akan kasih harga beda juga.”<sup>89</sup>

---

<sup>87</sup> Wawancara dengan Risca selaku konsumen offline Galeri Mazaara, pada tanggal 02 Maret 2021.

<sup>88</sup> Wawancara dengan Kak Meylisa selaku pemilik dari Galeri Mazaara, pada tanggal 16 Februari 2021.

<sup>89</sup> Wawancara dengan Kak Vinna selaku admin dari Galeri Mazaara, pada tanggal 16 Februari 2021.

Laili konsumen Galeri Mazaara juga menambahkan sebagai berikut:

“Galeri Mazaara memang produk dari kualitas dengan harganya sebanding. Tidak terlalu mahal tetapi sudah dapat produk yang bagus. Sering beli di shopee karena harganya sudah harg reseller.”<sup>90</sup>

Dari penjelasan tersebut dapat kita ketahui bahwa harga barang di Galeri Mazaara ditetapkan sesuai dengan kualitas produk, proses produksi dan distribusinya. Agar proses penjualan dapat terus berjalan maka harga yang ditawarkan setiap produknya berbeda-beda. Pemberian harga juga diberlakukan pada proses pengiriman sesuai dengan tujuan konsumen jika konsumen menginginkan untuk diantar. Selain itu, pemberian harga berbeda juga dilakukan pada pembelian harga grosir dan reseller karena reseller ini selalu mengambil produk lebih dari satu setiap harinya untuk di pasarkan kembali.

c) Lokasi (*Place*)

Pemilihan lokasi yang strategis akan memudahkan konsumen menjangkau tempat dimana perusahaan atau bisnis tersebut berada. Galeri Mazaara memilih lokasi toko fisik yang berada di dua tempat dengan tujuan lokasi ini mudah dijangkau serta dapat menarik konsumen sehingga memiliki peluang yang

---

<sup>90</sup> Wawancara dengan Laili selaku konsumen Galeri Mazaara, pada tanggal 10 November 2021.

besar. Seperti yang disampaikan Meylisa selaku pemilik dari Galeri Mazaara:

“Saya memilih tempat untuk toko di dua tempat, lokasinya yang strategis dekat dengan kawasan sekolah, mahasiswa dan permukiman. Jadi peluangnya akan lebih banyak untuk diketahui.”<sup>91</sup>

Vinna juga menambahkan pandangann terkait dengan pernyataan diatas:

“Pemilihan lokasi menurut saya sudah tepat karena ya selain itu jalan menuju lokasi juga mudah diakses dekat dengan jalan raya. Untuk tempat parkir dan tokonya pun juga luas.”<sup>92</sup>

Pernyataan tersebut juga sejalan dengan Risca sebagai konsumen dari Galeri Mazaara:

“Iya untuk lokasinya mudah dituju dan akses jalannya pun bagus. Kalaupun ingin ke toko juga tidak membutuhkan waktu lama. Tempatnya juga nyaman penataannya apalagi parkirannya luas.”<sup>93</sup>

Ditambah pernyataan dari Laili yang juga konsumen dari Galeri Mazaara, sebagai berikut:

“Mudah dituju lokasinya, di maps juga sudah tertera. Kalau sudah samapi di lokasi juga ada papan besar tulisan Galeri Mazaara memudahkan untuk mencari tokonya.”<sup>94</sup>

Dari pernyataan diatas dapat diketahui bahwa Galeri Mazaara dalam pelaksanaan usahanya menerapkan lokasi yang

---

<sup>91</sup> Wawancara dengan Meylisa selaku pemilik dari Galeri Mazaara, pada tanggal 16 Februari 2021.

<sup>92</sup> Wawancara dengan Vinna selaku admin Galeri Mazaara, pada tanggal 16 Februari 2021.

<sup>93</sup> Wawancara dengan Risca selaku konsumen offline Galeri Mazaara, pada tanggal 02 Maret 2021.

<sup>94</sup> Wawancara dengan Laili selaku konsumen Galeri Mazaara, pada tanggal 10 November 2021.



strategi, bangunan toko yang nyaman dalam hal penataan serta akses menuju lokasi yang mudah. Lokasi yang strategis ini diterapkan pada kawasan pelajar dan mahasiswa yang memiliki peluang besar untuk mengenalkan tokonya.

d) Promosi (*Promotion*)

Promosi merupakan sebuah strategi yang digunakan oleh perusahaan untuk memberikan informasi dan memperkenalkan sebuah produk atau jasa yang dimiliki kepada calon konsumen. Galeri Mazaara juga memanfaatkan strategi promosi dalam usahanya tentunya diterapkan untuk menarik konsumen sehingga dapat meningkatkan omzet perusahaan. Promosi yang diterapkan yaitu melalui:

1) Media Sosial

Media sosial merupakan suatu media yang dapat digunakan oleh semua orang yang mana penggunaannya dapat berinteraksi dan berbagi informasi dengan jangkauan yang luas menggunakan internet. Media yang dimaksudkan adalah sebuah aplikasi atau halaman situs web yang dapat diakses dan diunduh dalam *smarthphone*. Jangkauannya yang luas ini banyak dimanfaatkan oleh para pengusaha untuk menjual produk usahanya. Galeri Mazaara juga memanfaatkan media sosial dalam kegiatan usahanya. Dengan banyak yang mengenal maka konsumen baru juga banyak yang berdatangan untuk membeli

dan menggunakan produk Mazaara. Seperti pernyataan Meylisa selaku pemilik, sebagai berikut:

“Dulu itu masih tiga sampai lima produk aja yang terjual. Tapi saya terus usahakan promosi melalui Facebook karena pada saat itu yang banyak dikenal. Dari Facebook itu mulailah orderan selalu meningkat. Kemudian kita juga layani orderan lewat WhatsApp.”<sup>95</sup>

Pernyataan tersebut juga ditambahkan oleh Vinna, sebagai berikut:

“Semenjak mengenalkan Mazaara melalui Facebook jadi banyak yang mengenal dan order. Ada yang melihat kemudian memesan langsung secara online melalui *direct message* (DM), kolom komentar maupun lewat WhatsApps, ada juga yang setelah lihat produk di Facebook terus datang ke toko.”<sup>96</sup>

Selain itu, Enny sebagai admin juga menambahkan pernyataan:

“Dulu itu yang beli bisa dihitung sehari cuma ada beberapa tapi setelah Kak Meylisa mencoba melakukan penjualan lewat Facebook dan WhatsApps jadi banyak yang order.”<sup>97</sup>

Selain menawarkan lewat Facebook dan Whatsapp, seiring berjalannya waktu saat ini Galeri Mazaara juga lebih aktif menawarkan produk melalui media sosial Instagram. Banyak dari produk dan berbagai konten yang dibagikan di akun Instagram Mazaara. Berikut pernyataan dari Meylisa selaku pemilik Galeri Mazaara:

---

<sup>95</sup> Wawancara dengan Meylisa selaku pemilik Galeri Mazaara, pada tanggal 16 Februari 2021.

<sup>96</sup> Wawancara dengan Vinna admin Galeri Mazaara, pada tanggal 16 Februari 2021.

<sup>97</sup> Wawancara dengan Enny admin Galeri Mazaara, pada tanggal 16 Februari 2021.

“Saat ini kita lagi gencar memasarkan produk lewat Instagram. Setiap hari selalu update barang baru entah itu *upload* di feed dan *instatory*. Live Instagram juga kita lakukan disitu banyak antusias dari konsumen karena kan langsung bisa berinteraks.”<sup>98</sup>

Pernyataan tersebut juga ditambahkan oleh Enny selaku admin Galeri Mazaara, sebagai berikut:

“Iya semenjak menggunakan Facebook, WhatsApps dan Instagram yang order produk dari luar kota dan luar pulau jawa di Mazaara semakin banyak sehingga penjualan produk mengalami peningkatan.”<sup>99</sup>

Hal ini diperkuat juga dari buku kas hasil penjualan Galeri Mazaara, perkiraan kisaran pemasukan penjualan sebelum dan sesudah menggunakan media sosial dalam memasarkan produk dari tahun 2018 sampai tahun 2020.

**Tabel 4.1**

Daftar Penjualan Galeri Mazaara dari Tahun 2018-2020

<b>Tahun</b>	<b>Kisaran Jumlah Penjualan Sebelum Online</b>	<b>Kisaran Jumlah Penjualan Sesudah Online</b>
2018	Rp. 90.000.000	Rp. 150.000.000
2019	Rp. 150.000.000	Rp. 240.000.000
2020	Rp. 120.000.000	Rp. 280.000.000

Tabel daftar kisaran jumlah penjualan Galeri Mazaara dari tiga tahun terakhir menunjukkan bahwa jumlah penjualan online

<sup>98</sup> Wawancara dengan Meylisa pemilik dari Galeri Mazaara, pada tanggal 16 Februari 2021.

<sup>99</sup> Wawancara dengan Enny selaku admin dari Galeri Mazaara, pada tanggal 16 Februari 2021.

lebih banyak daripada jumlah penjualan yang dilakukan secara offline. Namun pada tahun 2020, jumlah penjualan offline Galeri Mazaara mengalami penurunan karena hal ini disebabkan adanya pandemi Covid-19 yang mengharuskan segala bentuk aktivitas di luar ruangan dikurangi. Adanya pandemi ini juga membuat penjualan online meningkat lebih banyak dibandingkan sebelumnya.

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa Galeri Mazaara dalam melakukan pemasaran online guna peningkatan pendapatan omzet penjualan dilakukan melalui media sosial seperti Facebook, whatsapp dan instagram. Penjualan dilakukan dengan memposting produk dan mereviewnya dengan dibagikan setiap harinya melalui akun yang sudah ada. Galeri Mazaara juga selalu update dalam memberikan informasi terkait dengan produk-produk yang akan masuk dalam kategori promo.

## 2) Marketplace

Marketplace merupakan sebuah website atau aplikasi online yang menghubungkan antara pembeli dan penjual dimana didalamnya berperan sebagai pihak perantara dalam menyediakan fasilitas penjualan dan pembayaran online. Contoh marketplace terbesar di Indonesia seperti Tokopedia, Shopee, Bukalapak, Lazada, Blibli dan masih banyak lagi.

Seperti pernyataan yang disampaikan Meylisa selaku pemilik dari Galeri Mazaara, sebagai berikut:

“Disamping memasarkan produk melalui media sosial, kami juga melakukan penjualan melalui marketplace shopee. Dari shopee ini permintaan konsumen lebih banyak. Barang banyak yang terjual setiap harinya bisa sampai 100 permintaan bahkan lebih.”<sup>100</sup>

Enny selaku admin dari Galeri Mazaara juga menambahkan, berikut ini:

“Dari akun shopee Galeri Mazaara setiap hari banyak yang order sehingga jumlah permintaan produk naik. Jangkauan pemasarannya juga lebih besar ke seluruh Indonesia.”<sup>101</sup>

Sindy selaku konsumen juga memberikan pernyataan berikut:

“Kalau saya lebih suka melalui marketplace karena mudah mulai pemilihan produk sampai pengiriman juga sudah tersedia fasilitasnya.”<sup>102</sup>

Laili selaku konsumen dari Galeri Mazaara menambahkan pernyataan sebagai berikut:

“Biasanya saya lihat di instagram dulu tapi nanti kalau mau order saya beralih ke shopee karena lebih mudah transaksinya.”<sup>103</sup>

Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa strategi pemasaran online yang dilakukan oleh Galeri Mazaara

---

<sup>100</sup> Wawancara dengan Meylisa selaku pemilik Galeri Mazaara, pada tanggal 16 Februari 2021.

<sup>101</sup> Wawancara dengan Enny selaku admin Galeri Mazaara, pada tanggal 16 Februari 2021.

<sup>102</sup> Wawancara dengan Sindy selaku konsumen online Galeri Mazaara, pada tanggal 27 Februari 2021.

<sup>103</sup> Wawancara dengan Laili selaku konsumen Galeri Mazaara, pada tanggal 10 November 2021.

disamping melalui media sosial juga melalui marketplace. Penjualan melalui marketplace Shopee menjadi pemasukan omzet penjualan terbanyak. Penjual dan pembeli dimudahkan dalam proses transaksi. Penjual mengupload produk dan konsumen bisa langsung membeli untuk kemudian langsung bisa diproses. Konsumen lebih banyak order sehingga pada saat tertentu, marketplace mengadakan suatu perayaan belanja sehingga banyak promo dan diskon menarik.

b. Strategi dalam Meningkatkan Daya Saing

Dalam pelaksanaan usahanya, Galeri Mazaara juga menerapkan strategi agar usahanya tetap berjalan ditengah persaingan. Di era sekarang ini Galeri Mazaara berusaha untuk selalu mengenalkan usahanya ke konsumen luas dengan memanfaatkan berbagai sarana agar usahanya mampu menyaingi dan menyamai usaha serupa dengan tetap memperhatikan ciri utama dari usaha yang dimilikinya. Dengan kata lain memiliki *icon* tersendiri pada usahanya sehingga dapat dibedakan dengan usaha yang memiliki bidang serupa. Penerapan strategi penjualan Galeri Mazaara dalam meningkatkan daya saing usaha dilakukan dengan beberapa cara sebagai berikut:

1) *Instastory*

Produk atau barang yang dipasarkan oleh Galeri Mazaara dikenalkan melalui instagram story atau biasa disebut dengan *instastory*. Menayangkan *review* produk dengan menguploadnya

berupa foto maupun video agar nantinya dapat dilihat oleh calon konsumen dengan durasi selama 24 jam. Admin Galeri Mazaara selalu membagikan kegiatan penjualan setiap harinya pada *instastory* akun Galeri Mazaara. Seperti pernyataan yang diungkapkan oleh Meylisa pemilik Galeri Mazaara:

“*Instastory* yang kita buat dengan membagikan konten yang berbeda setiap harinya. Karena apa yang kita *review* di *instastory* barangnya lebih update jadi biasanya sebelum posting di instagram feed, terlebih dahulu kita *review* lewat *instastory*.”<sup>104</sup>

Pernyataan tersebut diperkuat dengan pernyataan dari Enny selaku admin Galeri Mazaara, sebagai berikut:

“Banyak dari konsumen yang mengetahui ada produk baru lewat *instastory* karena biasanya admin membuat konten video mengenai barang datang yang belum dibongkar. Jadi banyak calon konsumen menanyakan dan menunggu barang baru tersebut.”<sup>105</sup>

Sindy selaku konsumen juga memberikan pernyataan tentang Galeri Mazaara:

“*Instastory* Galeri Mazaara sangat menarik dilihat karena dapat dijadikan referensi. Yang membedakan dengan bisnis yang lain, produk yang dibagikan di *instastory* biasanya dipakai langsung oleh ownernya jadi produknya terlihat lebih menyakinkan.”<sup>106</sup>

Jangkauan instagram Galeri Mazaara dapat dilihat dari Insights

Instagram yaitu fitur instagram yang dimanfaatkan dalam kegiatan

---

<sup>104</sup> Wawancara dengan Meylisa pemilik Galeri Mazaara, pada tanggal 16 Februari 2021.

<sup>105</sup> Wawancara dengan Enny selaku admin Galeri Mazaara, pada tanggal 16 Februari 2021.

<sup>106</sup> Wawancara dengan Sindy selaku konsumen online Galeri Mazaara, pada tanggal 27 Februari 2021.

marketing untuk melihat berbagai data terkait kinerja akun instagram pada pemilik akun bisnis. Akun instagram Galeri Mazaara sendiri saat dilihat data analitik menunjukkan adanya peningkatan jangkauan dari akun pengikut, konten instagram, dan tayangan profil instagram.

Dari pernyataan yang disampaikan diatas dapat diketahui bahwa Galeri Mazaara menerapkan pemasaran melalui *instastory* dengan membagikan foto maupun video produk. Konten yang dibagikan dikemas dengan mereview produk yang langsung dipakai oleh pemilik Galeri Mazaara dengan menamai produk tersebut dengan nama yang unik karena hal ini dirasa dapat menarik konsumen selain itu, produk yang ada di *instastory* juga selalu *update*.

## 2) Konten Video Tiktok

TikTok merupakan salah satu platform media sosial yang beberapa tahun terakhir ini sedang naik daun dimana tidak hanya di Indonesia bahkan di beberapa negara juga sangat menggemarnya. Aplikasi ini menawarkan penggunaanya untuk membuat konten yang menarik sehingga baik pengguna individu maupun pemilik bisnis dapat memanfaatkan untuk media promosi. Galeri Mazaara juga memanfaatkan TikTok dalam bisnisnya ditengah persaingan pasar yang ketat agar bisnisnya tetap dikenal banyak orang. Seperti yang disampaikan oleh Meylisa, sebagai berikut:



“Ada akun TikTok Mazaara yang hampir setiap hari selalu upload konten video produk yang kita jual. Jika konten yang kita buat itu viral atau FYP pasti bakalan banyak orderan yang masuk. Selain itu tujuan kita sebenarnya agar Mazaara ini tetap eksis dan diminati konsumen meskipun banyak usaha serupa.”<sup>107</sup>

Admin Galeri Mazaara Vinna yang juga menambahkan, seperti berikut:

“Konten yang kita upload di TikTok banyak dijangkau oleh konsumen. Setelahnya produk tersebut habis 100pcs hanya dalam hitungan jam. Adanya media ini membuat Mazaara selalu mencari ide agar tetap bisa bertahan membuat konten yang menarik.”<sup>108</sup>

Pernyataan lain juga disampaikan oleh Risca selaku konsumen dari Galeri Mazaara:

“Saya sering melihat produk Mazaara lewat TikTok dengan tampilan konten yang bagus dan menarik. Jadi jika ada incaran produk kalau tidak segera order pasti kehabisan, ya karena setiap saya lihat videonya banyak yang menanyakan harga dan cara ordernya.”<sup>109</sup>

Kesimpulan yang dapat diambil dari pernyataan diatas yaitu bahwa Galeri Mazaara dalam meningkatkan daya saing selalu mencari ide dalam mempromosikan produk pada bisnisnya. Penerapan yang dilakukan dengan membuat konten video untuk dibagikan pada akun TikTok sehingga videonya FYP dari video ini banyak masyarakat yang mengetahuinya dan tertarik untuk order

---

<sup>107</sup> Wawancara dengan Meylisa selaku pemilik Galeri Mazaara, pada tanggal 16 Februari 2021.

<sup>108</sup> Wawancara dengan Vinna selaku admin Galeri Mazaara, pada tanggal 16 Februari 2021.

<sup>109</sup> Wawancara dengan Risca selaku konsumen online Galeri Mazaara, pada tanggal 02 Maret 2021.

produk tersebut. Video ini juga membuat Mazaara tetap bertahan dalam menjalankan bisnisnya.

### 3) Diskon

Pemberian diskon pada suatu produk merupakan salah satu promosi yang mampu menarik perhatian dan meningkatkan minat beli konsumen. Dengan diadakannya diskon pada suatu bisnis, membuat bisnis tersebut juga lebih maju dari pesaing karena diskon dengan konsep yang unik dan efektif mampu menarik pelanggan baru dalam volume tinggi. Hal tersebut juga dilakukan oleh Galeri Mazaara dalam menjalankan bisnisnya. Seperti yang disampaikan oleh Vinna selaku admin, sebagai berikut:

“Kita selalu rutin adain diskon produk tertentu setiap hari Jumat. Produknya seperti gamis, blouse, rok dengan stok yang tidak banyak. Kalau untuk diskon produk secara keseluruhan biasanya kita cari momen yang tepat seperti peringatan hari besar kemerdekaan atau hari besar lainnya pasti ada diskon produk mulai 20%-50%.”<sup>110</sup>

Pernyataan tersebut ditambahkan oleh Enny yang juga admin dari Mazaara:

“Setiap diadakan diskon pasti kita selalu kasih informasi dua hari sebelumnya dan konsumen selalu antusias ingin membeli produk Galeri Mazaara. Dan pada saat diskon produk berlangsung orderan masuk juga bertambah. Konsumen baru juga banyak baik itu datang ke toko langsung maupun melalui online. Produk best seller stoknya akan berkurang tidak sampai satu hari.”<sup>111</sup>

---

<sup>110</sup> Wawancara dengan Vinna admin Galeri Mazaara, pada tanggal 16 Februari 2021.

<sup>111</sup> Wawancara dengan Enny admin Galeri Mazaara, pada tanggal 16 Februari 2021.

Selain itu, Risca sebagai konsumen memberikan pernyataan terkait adanya diskon pada Galeri Mazaara, sebagai berikut:

“Diskon yang ada di Galeri Mazaara selalu saya tunggu, karena jarang sekali ada produk yang kualitasnya masih bagus diberikan potongan harga. Adanya diskon membuat banyak konsumen lain yang menginginkan sehingga pada saat diskon berlangsung harus segera membeli produk agar tidak kehabisan stok.”<sup>112</sup>

Laili sebagai konsumen Galeri Mazaara juga memberikan pernyataan terkait diskon yang ada:

“Tertarik banget pas ada diskon, biasanya udah lama mengincar produk tapi kebetulan belum beli pas tau ada diskon langsung kebeli. Produk masih bagus tidak catat jarang ada toko lain yang ngadain diskon.”<sup>113</sup>

Pernyataan yang telah disampaikan oleh beberapa pihak dapat ditarik kesimpulan bahwa adanya diskon pada suatu bisnis dapat menguntungkan karena diskon mampu untuk meningkatkan daya saing usaha dengan datangnya konsumen baru yang tertarik dengan potongan harga yang diterapkan. Diskon juga mampu untuk menggiring konsumen pesaing untuk menggunakan produk yang kita pasarkan.

---

<sup>112</sup> Wawancara dengan Risca selaku konsumen offline Galeri Mazaara, pada tanggal 02 Maret 2021.

<sup>113</sup> Wawancara dengan Laili selaku konsumen Galeri Mazaara, pada tanggal 10 November 2021.

## 2. Kendala yang Dihadapi Galeri Mazaara dalam Peningkatan Omzet Penjualan dan Daya Saing melalui Pemasaran Online

Dalam menjalankan sebuah bisnis pasti selalu ada kendala yang dihadapi begitu juga dengan Galeri Mazaara. Adapun kendala-kendala Galeri Mazaara dalam peningkatan omzet penjualan dan daya saing melalui pemasaran online, diantaranya:

### a) Modal

Dalam sebuah bisnis pasti memerlukan modal untuk menjalankan usaha. Salah satu kendala Galeri Mazaara yaitu modal. Modal disini digunakan untuk menambah koleksi produk yang ada di Galeri Mazaara. Banyaknya pilihan produk mulai baju, celana, jilbab dan aksesoris, membuat Mazaara harus memilih produk apa saja yang didahulukan untuk koleksi karena modal untuk mengambil stok barang belum cukup. Seperti yang disampaikan Meylisa:

“Saya terkendala di modal. Terlebih jika banyak pilihan produk baru dari pusat, saya hanya bisa memilih beberapa saja untuk Galeri Mazaara. Dan saya akan mengambil produk baru tersebut dikemudian secara bertahap. Karena pemasukan dari penjualan disisihkan sebagian dan sebagian lagi untuk dibelanjakan produk baru.”<sup>114</sup>

Pernyataan tersebut juga disampaikan admin Galeri Mazaara Vinna:

---

<sup>114</sup> Wawancara dengan Meylisa selaku pemilik dari Galeri Mazaara pada tanggal 04 Maret 2021.

“Produk baru dari pusat itu banyak tapi kita tidak bisa mengambil semuanya karena belum ada modal. Jadi setiap minggu itu kita hanya mengeluarkan beberapa model produk baru saja.”<sup>115</sup>

Pernyataan diatas modal menjadi kendala Galeri Mazaara dalam menambah koleksi barang yang ada di toko sehingga produk baru bisa dipasarkan secara berkala setiap beberapa minggu sekali dengan 3-4 model produk baru.

b) Jumlah Stok Produk

Galeri Mazaara menyediakan kurang lebih 150 pcs setiap produknya karena hal ini juga terkait dengan minat konsumen. Jumlah stok akan ditambah jika keinginan konsumen terhadap barang tersebut tinggi. Seperti yang dikatakan oleh Meylisa selaku pemilik, sebagai berikut:

“Kita terkendala distok barang karena kita pernah menyetok produk banyak tapi keinginan konsumen menurun. Jadi dari situ kita putuskan untuk pertama mengenalkan produk baru memilih untuk stok produk sedikit jika masih banyak konsumen yang menginginkan maka kita masukkan ke *waiting list*.”<sup>116</sup>

Dari pernyataan diatas dapat dijelaskan bahwa jumlah stok produk di Galeri Mazaara menjadi salah satu kendala dalam bisnis yang dijalankan. Stok produk yang sedikit untuk mengantisipasi tersisanya jumlah produk yang tidak banyak diminati konsumen. Namun disisi lain saat stok barang sedikit tetapi konsumen masih

---

<sup>115</sup> Wawancara dengan Vinna selaku admin dari Galeri Mazaara, pada tanggal 04 Maret 2021.

<sup>116</sup> Wawancara dengan Meylisa selaku pemilik dari Galeri Mazaara, pada tanggal 04 Maret 2021.

banyak yang menginginkannya, maka konsumen akan menunggu untuk mendapatkan produk tersebut.

c) Penipuan yang Mengatasnamakan Galeri Mazaara

Baru-baru ini Galeri Mazaara mengetahui ada akun marketplace yang menggunakan nama Mazaara dengan membagikan foto maupun video pada akun yang digunakan untuk berbisnis. Hal ini membuat beberapa konsumen yang memesan di akun tersebut komplain ke akun instagram Mazaara yang asli, seperti pernyataan Meylisa berikut:

“Ada konsumen yang komplain ke kita setelah membeli produk di shopee dengan nama akun Mazaara tidak sesuai produk. Setelah kita cek ternyata tidak ada daftar konsumen tersebut. Ternyata akun yang digunakan untuk order bukan dari Galeri Mazaara asli.”<sup>117</sup>

Pernyataan tersebut juga sejalan dengan pernyataan Enny admin Mazaara:

“Iya benar ada konsumen yang order tapi setelah dicek ternyata tidak ada di daftar sampai sudah transfer dan barang belum juga diterima. Ternyata ada akun yang mengatas namakan Mazaara dengan postingan sama untuk berjualan.”<sup>118</sup>

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa penipuan yang mengatas namakan Galeri Mazaara menjadi kendala berjalannya suatu usaha. Karena konsumen yang mengira akun tersebut milik Mazaara yang asli akan merasa kecewa dan kurang puas terhadap

---

<sup>117</sup> Wawancara dengan Meylisa selaku pemilik dari Galeri Mazaara, pada tanggal 04 Maret 2021.

<sup>118</sup> Wawancara dengan Enny selaku admin dari Galeri Mazaara, pada tanggal 04 Maret 2021.

pelayanan maupun produknya yang menjadikan konsumen tidak percaya lagi dan memilih untuk berpindah ke tempat lain.

## **B. Temuan Penelitian**

### 1. Strategi Pemasaran Online pada Galeri Mazaara

Galeri Mazaara menerapkan beberapa strategi pada bisnis yang dijalankan. Strategi yang tepat tentunya akan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Disinilah Galeri Mazaara menerapkan strategi khusus yaitu pada peningkatan omzet penjualan dan daya saing:

#### a. Strategi Peningkatan Omzet Penjualan

Tujuan dari suatu bisnis tidak lain yang paling utama adalah sebuah pendapatan hasil dari bisnis yang dijalanannya. Omzet dari penjualan sangat perlu agar bisnis tetap berjalan. Untuk itu Galeri Mazaara menerapkan beberapa strategi dalam peningkatan omzet penjualan:

##### 1) Strategi 4P (*Product, Price, Place, Promotion*)

###### a) Produk (*Product*)

Untuk peningkatan omzet penjualan terkait dengan produk, Galeri Mazaara menyediakan produk dengan kualitas yang baik dari segi bahan maupun bentuk. Tentunya meskipun dijual melalui online kualitas produk yang dipasarkan dengan aslinya juga sama bagus. Pengecekan produk selalu dilakukan sebelum proses pengiriman ke konsumen. Yang lebih penting, Galeri

Mazaara menyediakan produk yang *up to date*. Hal ini dilakukan Mazaara agar konsumen merasa puas dan kembali lagi ke Galeri Mazaara.

b) Harga (*Price*)

Galeri Mazaara memberikan harga produk yang dapat dijangkau oleh semua kalangan dengan kualitas produk yang bagus. penetapan harga ini didasarkan pada proses produksi sampai proses distribusi. Mazaara juga memberikan harga yang berbeda untuk pembelian grosir dan member reselle tanpa minimal order.

c) Lokasi (*Place*)

Keberadaan lokasi sangat diperlukan karena konsumen akan merasa nyaman jika lokasi yang dituju mudah dijangkau. Lokasi toko Galeri Mazaara berada di lokasi yang strategis dengan pusat kota dan pendidikan. Hal ini sesuai dengan target pasar utama dari Galeri Mazaara yaitu remaja dan dewasa.

d) Promosi (*Promotion*)

Promosi penting dilakukan dalam sebuah kegiatan bisnis untuk mengenalkan produk yang kita pasarkan. Promosi yang dilakukan Galeri Mazaara yaitu melalui mulut ke mulut dan melalui internet. Galeri Mazaara selalu memberikan pelayanan dan kualitas terbaik. Dengan begitu konsumen yang merasa puas akan membantu memberitahu ke orang lain sehingga mengenal



Mazaara. Untuk media sosial, Galeri Mazaara aktif memasarkan produk di beberapa akun. Penerapan promosi penjualan produk diterapkan Galeri Mazaara melalui:

#### 1) Media Sosial

Media sosial adalah sebuah media atau tempat dengan jangkauan luas yang dapat digunakan oleh semua orang untuk berbagi informasi dan interaksi menggunakan internet. Media sosial yang digunakan Galeri Mazaara untuk memasarkan produknya yaitu Facebook, Whatsapp dan Instagram. Kegiatan penjualan yang dilakukan dengan memposting foto maupun video produk pada akun Galeri Mazaara. Akun media sosial ini juga digunakan untuk membagikan informasi terkait dengan promo produk.

#### 2) Marketplace

Marketplace merupakan website maupun aplikasi yang didalamnya terdapat banyak penjual dan produk yang dikelola oleh suatu sistem. Galeri Mazaara menggunakan marketplace Shopee dalam pemasaran produknya. Marketplace memberikan kemudahan konsumen dalam hal pemilihan produk sampai dengan proses transaksi. Banyak yang menarik di marketplace hingga membuat konsumen tertarik, salah satunya promo gratis ongkir.

## b. Strategi Dalam Meningkatkan Daya Saing

Daya saing sebuah usaha perlu ditingkatkan agar usaha tidak tertinggal dengan usaha lain yang serupa. Dengan strategi yang tepat untuk meningkatkan daya saing, usaha akan terus berkembang dan eksis di pasar luas. Untuk itu, Galeri Mazaara menerapkan beberapa strategi agar usahanya lebih unggul dari pesaingnya, diantaranya:

### 1) *Instastory*

*Instastory* merupakan suatu fitur dari media sosial instagram yang digunakan oleh penggunanya membagikan suatu informasi dengan durasi selama 24 jam. Galeri Mazaara menggunakan *instastory* untuk membagikan konten video maupun foto produk baru dengan kata lain pengenalan produk yang langsung dipakai serta direview oleh pemilik. *Instastory* ini lebih banyak dilihat oleh pengguna lain, sehingga produk bisa langsung dikenal karena yang dibagikan di *instastory* produk lebih *up to date*.

### 2) Konten Video TikTok

Galeri Mazaara menerapkan strategi pemasaran baru melalui tiktok dengan membuat konten tutorial maupun menggunakan produk dari Mazaara. Konten yang dibuat seringkali masuk dalam FYP sehingga hal ini merupakan salah satu cara untuk mencari konsumen.

### 3) Diskon

Penerapan diskon sebagai strategi peningkatan daya saing membuat Galeri Mazaara mampu menarik konsumen baru. Dengan adanya diskon, memungkinkan konsumen dari pesaing bisa beralih ke konsumen Mazaara. Diskon produk tertentu dilakukan setiap hari jumat sehingga dengan strategi ini membuat Galeri Mazaara tetap ditunggu konsumen.

## 2. Kendala yang Dihadapi Galeri Mazaara dalam Peningkatan Omzet Penjualan dan Daya Saing

Dari strategi bisnis yang dijalankan oleh Galeri Mazaara, tentunya masih ada beberapa kendala yang dialami. Kendala terkait dengan Peningkatan Omzet Penjualan dan Daya Saing melalui pemasaran online pada Galeri Mazaara, diantaranya:

### a) Modal

Galeri Mazaara memiliki kendala terkait modal. Modal ini digunakan untuk menyetok produk terbaru dari pusat. Sehingga keterbatasan modal membuat Galeri Mazaara hanya bisa mengambil beberapa model produk baru serta untuk produksi produk yang dikeluarkan sendiri oleh Galeri Mazaara.

b) Jumlah Stok Produk

Kendala juga terdapat pada jumlah stok produk karena Galeri Mazaara menyediakan stok produk awal dikeluarkannya produk baru tidak banyak. Jadi jika produk baru banyak diminati konsumen, untuk selanjutnya konsumen masih harus menunggu. Dan resikonya jika menyetok produk terlalu banyak dan produk tidak terlalu diminati, menjadikan produk susah terjual.

c) Penipuan yang Mengatasnamakan Galeri Mazaara

Galeri Mazaara merasa dirugikan dengan adanya beberapa akun Marketplace yang mengatasnamakan Galeri Mazaara dalam memasarkan produk. Dari akun penipuan tersebut, nama dan produk dari Mazaara dipakai sehingga saat konsumen tidak sabar membeli produk di akun tersebut, konsumen merasa dibohongi karena produk tidak sesuai. Dari sini banyak konsumen yang protes dan bahkan konsumen ada yang pindah ke penjual lain tanpa mengeceknya.